

System roller

Istedenfor å sette Systemadgang og brukerpreferanser for hver enkelt bruker, lar systemroller deg opprette forskjellige roller med forskjellige tillatelser og preferanser som skal gjelde for flere brukere samtidig.

Systemroller betyr at du kan oppdatere tilgang og handlinger for en hel gruppe brukere samtidig, i stedet for en etter en. Dette vil også bety mye tid spart når du oppretter nye brukere.

Eksempel Best Practice

Hvert av dine Team er opprettet med tre nivåer av brukere:

1. **The Basic Users** - har begrenset tilgang og rettigheter. Arbeider med de saker som er tildelt dem.
2. **The Supervisor** - Supporterer Basic Users, kan tildele saker og andre mer avanserte funksjoner etter behov. Kan også rapportere på sine Team.
3. **Admin** - Kan endre Team & Bruker innstillinger og andre valg etter behov. Kan opprette nye regler for å sikre at saker mottas og tildeles riktig.

Du kan nå opprette en System rolle for å tilpasse hvordan dine Team jobber og samarbeider, og tildele flere brukere til hver System rolle.

Hvordan opprette en System rolle

Gå til: Innstillinger-> Generelt-> Tillatelser-> Systemroller

Role	System Access	Users	Actions
Basic User		1 user	[Edit] [Delete]
Admin	[Dashboard] [Reports] [Activity] [Customers] [Campaigns] [Settings] [Help]	10 users	[Edit] [Delete]
Supervisor	[Dashboard] [Reports] [Activity] [Customers]	5 users	[Edit] [Delete]


Tre Systemroller er tilgjengelig som standard.:

1. Basic User : De har den mest begrensede tilgang og rettigheter som er tilgjengelig, kun mulighet til å ta saker fra sitt team og se saker som er tildelt dem. Systemrollen kan ikke fjernes. Som "Alle brukere" Team, sikrer dette at det alltid er en eksisterende Systemrolle in din løsning.
2. Supervisor: De har rettigheter til å se alle saker i deres egne Teams og har tilgang til Dashboard, Rapporter & Aktivitetslogg som standard.
3. Admin : De har alle tilgjengelige tilganger & rettigheter. Admin brukere kan se alle saker og har tilgang til Dashboard, Rapporter, Aktivitetslogg, Innstillinger. De kan også endre brukerinnsstillinger og valg or can definere saksregler.

Note

Du kan opprette så mange nye Systemroller som du vil, og redigere eksisterende standard Systemrolle også.

For å opprette en ny Systemrolle:

1. Klikk på den grønne  knappen på toppen til høyre
2. Gi systemrollen et navn
3. (valgfritt) Legg til brukerne for denne systemrollen (kan gjøres senere)

- Velg blant de tilgjengelig Saksbehandlinger
- Velg blant de tilgjengelige Tilgang til Saker
- Velg blant de tilgjengelig Systemtilganger
- Lagre.

New System Role

System Role Details

Name

Users

Select All

Select None

Select Users

Permissions

Ticket Actions

Can choose team when collecting a ticket

NO

Can bulk update tickets

NO

Can blacklist a ticket source

NO

Can reassign any ticket

NO

Can delete tickets

NO

System Access

Dashboard

NO

Reports

NO

Activity Log

NO

Settings

NO

Tickets Access

Use Team Roles (recommended)

NO

Full Access to All tickets (ignore team roles)

NO

User Access

Can reset other User's Password

NO

Customers Access

View Customers

YES

Edit Customers

NO

Delete Customers

NO

Campaigns Access

View Campaigns

NO

Edit Own Campaigns

NO

Edit All Campaigns

NO

Delete Campaigns

NO

Cancel

Save

De samme stegene kan følges for å redigere en eksisterende Systemrolle, ved å klikke på “Redigere” knappen til høyre for den Systemrolle du vil endre.

Klikk på «Slett» knappen for å slette en Systemrolle. Før du sletter en Systemrolle må du tildele alle brukere som bruker denne Systemrollen til en annen Systemrolle.

Note

Du kan ikke slette en Systemrolle som fortsatt er i bruk av en bruker.

Istedenfor å gi tilgang og preferanser for enkelt brukere, gir Systemroller deg mulighet til å opprette forskjellige roller med ulike rettigheter og funksjoner for en gruppe brukere. Dette gir deg bedre kontroll over tilgangsrettigheter og gir en mer effektiv oppsetting.

Rettigheter	Beskrivelse
Saksbehandling	
Kan velge Team når du plukker saker	Gir bruker tilgang til å plukket saker frau like Teams fra “Motta” på toppen til høyre
Kan bulkoppdatere saker	Bulkoppdatering er når flere saker oppdateres på en gang, ved å velge saker på Sakslisten og så klikke Bulkoppdatering (ikon). Denne instillingen gir brukeren rettighet til å gjøre dette.
Kan svarteliste en sakskilde	Gir brukeren rettighet til å svarteliste en sakskilde.
Kan tilordne hvilken som helst sak	Gir brukeren rettighet til å tildele en sak til en annen bruker. Dette vil være synlig i sakens tidslinje.
Kan slette saker	Gir brukeren rettighet til å slette saker. Merk: Så snart saker er slettet kan de ikke gjenskapes.
Systemtilgang	
Dashboard	Skrur PÅ Dashboard tilgang for Systemrollen.

Rettigheter	Beskrivelse
Rapporter	Skrur PÅ rapport tilgang for Systemrollen.
Aktivitetsloggen	Skrur PÅ Aktivitetsloggen for Systemrollen.
Innstillinger	Skrur PÅ Innstillinger for Systemrollen.
Tilgang til kontakter	
Se kontakter	Når PÅ vises kunders aktive saker, attributer, alle saker for denne kunden og historikk.
Rediger kontakter	Når PÅ kan man redigere Kunder.
Slett kontakter	Når PÅ kan man slette Kunder..
Tilgang til kampanjer	
Vis kampanjer	Når PÅ kan man se SMS og epost kampanjer.
Rediger egne kampanjer	Når PÅ kan man redigere egne SMS og epost kampanjer.
Rediger alle kampanjer	Når PÅ kan man redigere alle kampanjer.
Slett kampanjer	Når PÅ kan man slette kampanjer.